asteramag

La coopérative des pharmaciens associés • Trimestriel • N°8 • décembre 2011

Portrait

Conseiller en Développement Officinal

p.17

Les solutions Astera

Nouveau :
organisation du Back office

p. 6

DOSSIER SPÉCIAL : OXYGÈNE MÉDICAL À L'OFFICINE

p. 10

astera

Pharmacien gestionnaire, êtes-vous sûr d'être bien accompagné ?

MANITOBA • Crédit photo : getty images

édito

2012, année internationale des coopératives

L'ONU a décidé de dédier l'année 2012 aux coopératives, souhaitant valoriser l'importance et l'efficacité de ce modèle économique. Dans ce contexte de crise économique et de secousses financières, cette célébration n'intervient pas par hasard. L'objectif est de valoriser le modèle coopératif afin qu'il soit enfin reconnu comme un modèle alternatif pertinent, dont les valeurs et les principes échappent à l'univers capitalistique aujourd'hui perturbé. Nous pouvons ainsi espérer le voir débarrassé de son image de système économique archaïque.

Le monde coopératif est diversifié et puissant : coopératives de commerçants détaillants, de consommateurs, de transporteurs, d'artisans, d'agriculteurs ou encore bancaires. En 2010, on dénombrait, au niveau européen, 123 millions de coopérateurs regroupés dans 160 000 coopératives employant 5,4 millions de salariés. La France est le pays dans lequel le commerce associé est le plus développé avec 21 000 coopératives.
Parmi elles, plusieurs noms bénéficient d'une forte notoriété : Système U, Atol, Krys, Intersport…

Moins sensibles aux fluctuations de l'économie que les sociétés capitalistiques, les coopératives font preuve de solidité dans le contexte actuel, puisque le commerce associé affiche, dans son ensemble, un taux de croissance de 4,2% par an. La nature de ce modèle économique constitue une garantie contre les dérives et les turbulences d'un capitalisme qui peine à s'autoréguler. Le propriétaire et l'usager étant une seule et même personne, les coopératives ne vivent pas sur le court terme. Le modèle coopératif redonne sa juste place à des objectifs trop souvent perdus de vue par notre économie : il oblige les entrepreneurs à placer la pérennité et la qualité des projets au cœur de leur dynamique de développement.

Face aux transformations des marchés et à une concurrence accrue, le modèle coopératif, loin d'être figé, sait faire preuve d'adaptation et d'innovation.
Il constitue un véritable modèle d'avenir pour notre économie.
Depuis plus de 90 ans, le groupe Astera est fidèle aux valeurs propres aux coopératives, à savoir l'esprit d'entreprise, le partage et l'indépendance. 2012, année mondiale des coopératives engagée par l'ONU, sera pour nous l'occasion de réaffirmer notre engagement aux côtés du pharmacien professionnel de santé indépendant.

Alain Bertheuil,
Président d'Astera
groupe coopératif

Pharma-Réseau

Pharma-Réseau est un nouveau réseau social destiné aux professionnels de la pharmacie. Il propose différents services aux membres inscrits : actualités du monde de la pharmacie, expertises métier, offres d'emplois, stages, formations, espaces collaboratifs, forums… Isipharm, société du groupe coopératif Astera, s'est investie dans la création de ce projet innovant et accompagne ce nouvel acteur du monde officinal.

DÉMATÉRIALISATION DES ORDONNANCES

La dernière version de Léo d'Isipharm intègre la version 1.40 de la norme SESAM-vitale.
Le logiciel de gestion de l'officine permet de scanner les ordonnances, de les transmettre sous forme dématérialisée et par voie électronique à l'Assurance Maladie.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2012

La prochaine Assemblée Générale d'Astera se tiendra à Bordeaux, le 15 juin 2012.

Dossier pharmaceutique et rappels de lots :

Le logiciel Léo d'Isipharm permet la prise en charge de la nouvelle procédure de retraits de lots.
Depuis le 3 novembre 2011, date d'expiration de la convention signée entre l'Ordre national des pharmaciens, la Chambre Syndicale de la Répartition Pharmaceutique (CSRP) et Les Entreprises du médicament (LEEM), les pharmaciens responsables de laboratoires exploitants doivent suivre une nouvelle procédure.

Elle passera désormais par le canal du Dossier Pharmaceutique (DP), fonction intégrée depuis plusieurs versions dans Léo.
A l'heure actuelle, le dossier pharmaceutique permet de :

- Recenser les médicaments délivrés en pharmacie au cours des quatre derniers mois.
- Vérifier les interactions médicamenteuses.
- Relayer les alertes sanitaires.
- Informer des rappels et retraits de lots.

Les journées Prévention Asthme
Ici, nous sommes gonflés à bloc pour vous redonner du souffle.
Votre pharmacien vous accompagne dans le bon usage de votre traitement

LES PHARMACIES DU RÉSEAU LES PHARMACIENS ASSOCIÉS ACCOMPAGNENT LEURS PATIENTS ASTHMATIQUES

Du 1er au 30 novembre 2011, les adhérents du réseau Les Pharmaciens Associés, en partenariat avec les laboratoires Teva, ont accueilli leurs patients asthmatiques et les accompagnent dans le suivi de leur traitement.
En effet, 60% des asthmatiques français sont insuffisamment contrôlés. Parmi les patients régulièrement traités, plus de 1 sur 3 ne suit pas le traitement de fond recommandé.
Ainsi, tous les adhérents ont bénéficié d'un guide de formation et d'un peak flow* afin d'effectuer des tests de mesure du souffle avec leurs patients et les aider à mieux suivre leur traitement.
Des brochures sur l'asthme ont pu être mises à disposition des patients avec un carnet de surveillance pour favoriser l'autosurveillance.

*Appareil de mesure des capacités respiratoires.

LES PHARMACIES DU RÉSEAU LES PHARMACIENS ASSOCIÉS DIFFUSENT LES VERTUS DES HUILES ESSENTIELLES.

Du 1er au 31 décembre 2011, les adhérents du réseau Les Pharmaciens Associés, en partenariat avec les laboratoires Pranarôm, ont conseillé leurs patients sur l'aromathérapie.
Les équipes officinales ont été préparées à cette opération en amont grâce à une formation proposée par le laboratoire partenaire, ainsi que des soirées de formation menées en région au cours de l'année.
Les clients ont ainsi pu bénéficier d'une offre spéciale fête sur les diffuseurs d'huiles essentielles avec un complexe hivernal offert. Chaque pharmacie du réseau
Les Pharmaciens Associés propose également à ses clients un guide sur l'aromathérapie grâce aux livrets de Pranarôm.

asteramag

La coopérative des pharmaciens associés • Trimestriel • N°8 • décembre 2011

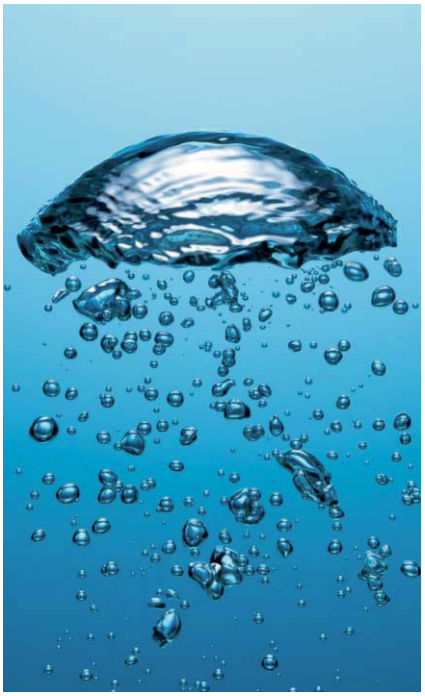
Sommaire

3. Edito

4. Astera en bref

6. Les solutions Astera
Organiser le Back office
La Formation Continue Conventionnelle

10. Dossier spécial
Oxygène médical à l'officine



16. Portrait métier
Conseiller en Développement Officinal

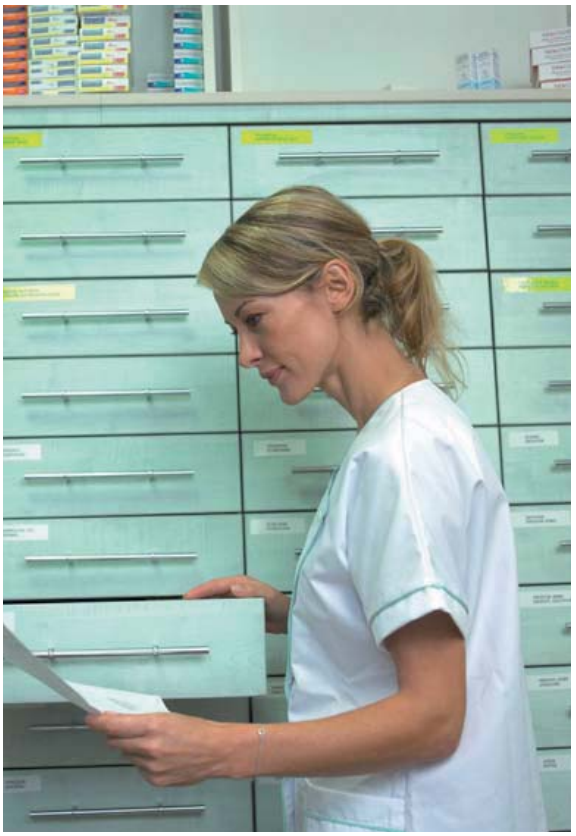
8. e-commerce

17. Vu, lu et entendu

ASTERA MAG DECEMBRE 2011 • Direction de la communication : Astera - 39, rue des Augustins - BP 2039X - 76040 Rouen cedex 1
Tél. : 02 35 52 70 00 - Fax : 02 35 98 10 66 ou 02 35 15 17 01 - www.astera.coop • Directeur de la publication : Yves Kerouédan • Directeur de la rédaction : Gwénaëlle Lhostis • Rédaction : Alain Bertheuil, Amélie Lapoule, Anne Basuyau, Isabelle Baumann, Etienne Lépy, Sophie Valentin, Benoit Charlet.
Merci aux personnes ayant contribué à ce numéro • Crédits photos : istock et Astera • Impression : imprimé sur un papier certifié 100% PEFC par l'imprimerie GABEL certifiée PEFC / 10-31-1387 • Tirage : 7000

ORGANISATION DU BACK OFFICE,

Dopez votre productivité !



Depuis plus de 10 ans en pharmacie, l'amélioration a été considérable en matière d'accueil, de présentation des produits, de création d'espaces attractifs, de circulation des flux de clientèle. Dorénavant, il est temps de s'occuper du grand oublié de l'organisation des officines : le back office.

En l'optimisant, vous gagnerez en rentabilité et réaliserez les gains de productivité qui sont aujourd'hui si difficile à obtenir sur la surface client.

Une désorganisation dans l'entreprise représente en moyenne de 12 à 15% du chiffre d'affaires.
Soit pour une officine de 1 million d'euros jusqu'à 1000 €/mois !

Raisons identifiées de cette désorganisation :

- Mauvais traitement de l'administratif
- Mauvais traitement opérationnel (réception, déballage, mise en stock, délivrance des commandes, accueil client…)
- Mauvaise gestion des ressources humaines (absence de définition de fonction, recrutements inadaptés…)
- Mauvaise communication interne (recherche des promis, actions non exécutées, réunions non préparées ou stériles, mauvais affichage des consignes…)
- Risques professionnels insuffisamment pris en compte (attaque juridique pour erreur de délivrance ou interaction médicamenteuse, délivrance de produit périmé…)

NOUVEAU !

Cette année, CERP Rouen propose à ses pharmaciens une nouvelle offre d'accompagnement autour du Back Office : le Baromètre Qualité Organisation (BQO).

Le BQO est construit en deux niveaux :

- Un audit du back office, qui consiste en l'établissement d'un diagnostic sur les méthodes et outils de gestion du back office mis en place dans l'officine par rapport à un référentiel de bonnes pratiques.
- Une boîte à outils composée de fiches techniques ayant pour vocation de rassembler des informations utiles et pratiques concernant l'organisation d'un back office d'officine.

Le BQO, un bilan complet sur votre back office pour :

- Analyser l'organisation actuelle de votre back office
- Mesurer les performances de l'organisation de votre pharmacie
- Cibler les poches de productivités potentielles
- Fournir des préconisations d'organisation
- Estimer les marges de progression
- Vous accompagner dans la mise en œuvre de votre projet

La Formation Continue Conventionnelle (FCC) en 6 questions

C'est quoi ?

Mis en place en 2010, ce dispositif de formation est issu de la Convention Nationale Pharmaceutique signée le 29 mars 2006 entre l'Assurance-Maladie et les trois syndicats représentatifs des pharmaciens titulaires d'officine.

Pourquoi ?

La FCC a pour objectif l'optimisation de la qualité de la dispensation pharmaceutique en contribuant à la réalisation des impératifs de santé publique.

Pour qui ?

Chaque pharmacien titulaire conventionné dispose de 6 journées de formation par an qu'il peut éventuellement déléguer à son adjoint.

Quelles formations ?

Les thèmes sont définis chaque année par les parties signataires et les programmes sont agréés dans le cadre d'un appel à projet ouvert à tous les organismes de formation.

Quel financement ?

Les formations sont entièrement prises en charge par l'Assurance Maladie. En outre, le pharmacien bénéficie d'une indemnité compensatrice de 330 euros par journée de formation suivie, pour permettre la réorganisation de l'officine en son absence.

Quelle implication de CERP Rouen ?

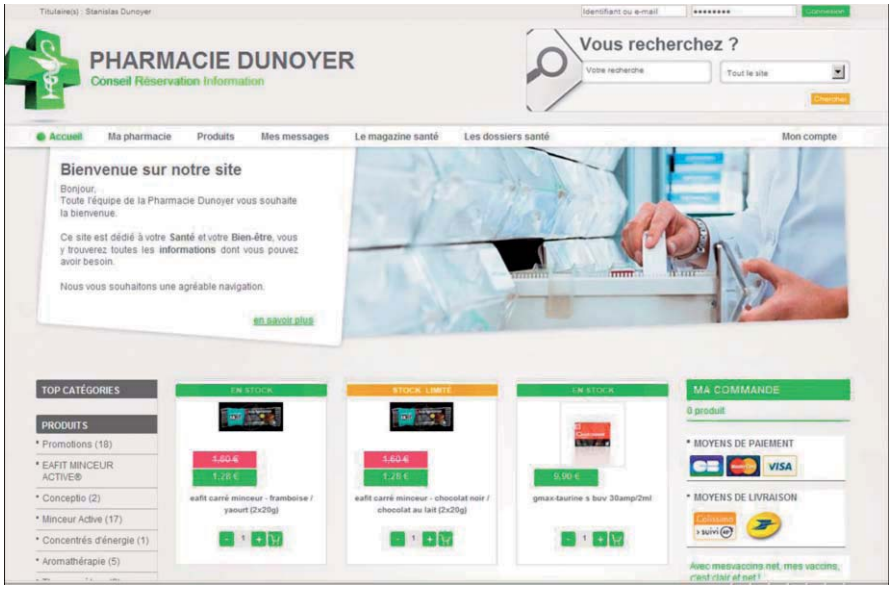
Agréée en 2011, CERP Rouen souhaite renforcer sa participation au dispositif en 2012 en présentant 4 thèmes (asthme, diabète, lutte contre la iatrogénie chez la personne âgée et maladies neurodégénératives) et plus de 60 dates *.

** réponse à l'appel à projet par l'organisme de gestion de la FCC (OG-Pharma) en décembre 2011.*

Retrouvez-les sur www.astera.coop !

Isipharm lance e-pharma :
une solution e-commerce

Isipharm, société du groupe Astera, expert en solution informatique d'officine s'associe avec l'éditeur informatique Infoworks pour lancer e-pharma, une solution e-commerce proposée aux pharmaciens leur permettant de vendre directement leurs produits en ligne dans le respect des réglementations en vigueur.
A travers cette solution innovante, Isipharm apporte une réponse aux pharmaciens soucieux du conseil santé et de la qualité de la délivrance, et une alternative sécurisée pour les patients.



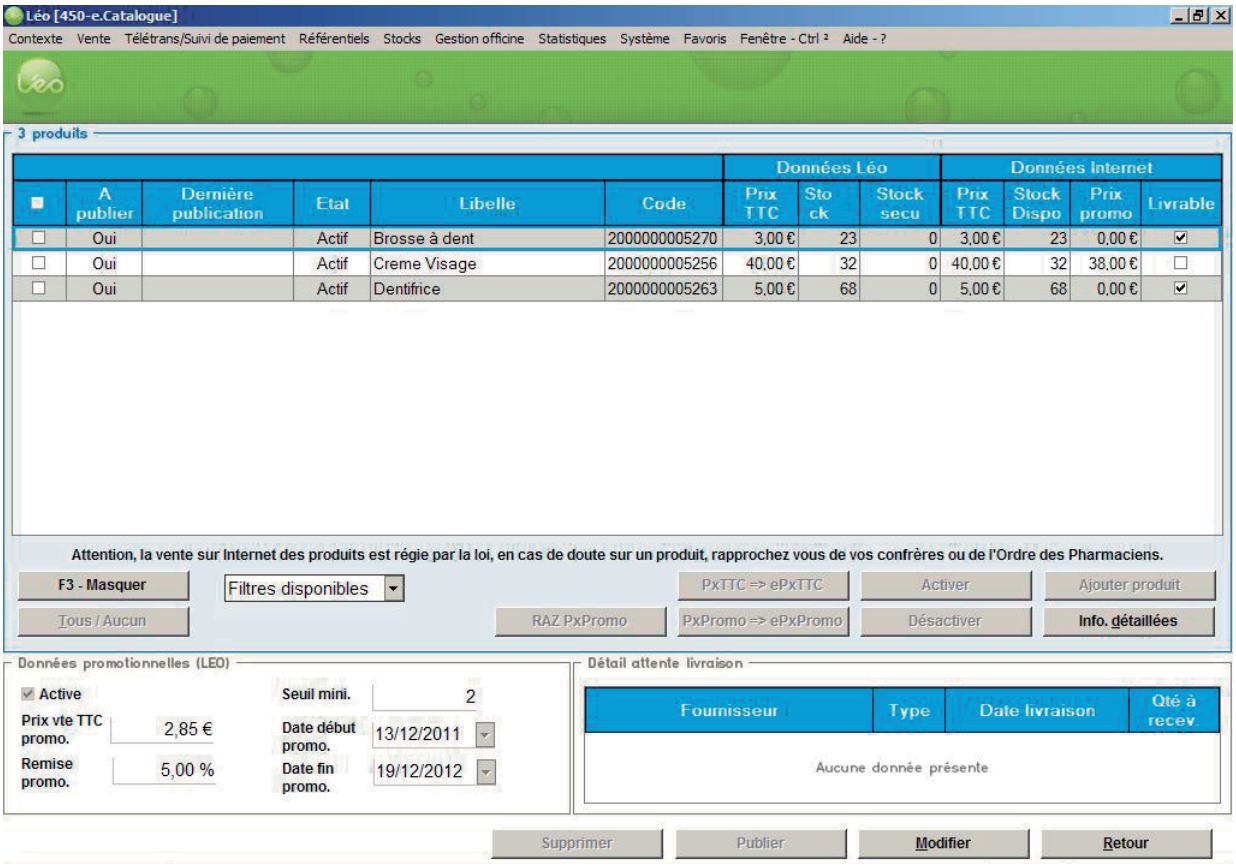
C'est dans le respect du cadre réglementaire et pour répondre à une demande croissante des patients, qu'Isipharm a développé avec Infoworks, éditeur informatique dédié au monde de la santé, e-pharma, une solution e-commerce pour la vente de produits en ligne. Proposée aux clients pharmaciens d'Isipharm, e-pharma répond ainsi à la problématique du conseil de santé et de la qualité de la délivrance.

« 6 millions d'internautes français ont déjà acheté des médicaments sur Internet, et la pratique connaît un fort développement. E-pharma permet d'encadrer cette pratique par des acteurs experts dans le domaine avec un réel respect de la déontologie et une interface efficace pour le conseil du patient » précise Charles Rabiller fondateur et Président d'Infoworks.

Suite à l'arrêt dit Doc Morris*, la France a encadré la vente de médicaments sur Internet afin de lutter contre le manque de conseil pour les patients et la contrefaçon sur certains produits. Les évolutions règlementaires les plus importantes sont la limitation de la vente aux médicaments non soumis à prescription, l'obligation pour une pharmacie virtuelle d'être liée à une officine réelle, et l'obligation de la délivrance des produits dans cette même officine.

*Société néerlandaise de vente de médicaments sur Internet.

Le concentré
de performance
pour votre officine



Pour une plus grande simplicité d'utilisation pour les pharmaciens, Isipharm a intégré et interfacé e-pharma dans son logiciel de gestion d'officine Léo. « Les ventes en ligne sont directement reliées au stock de l'officine évitant ainsi toute double manipulation ou erreur de stock. Elles sont répertoriées en direct dans l'officine comme ventes sur internet, ce qui permet au pharmacien de réserver les produits et préparer les commandes qui seront par la suite récupérées par les clients dans l'officine », explique Emmanuel Fretti Directeur Général Isipharm.

E-pharma intègre également plusieurs fonctions innovantes comme la possibilité pour les clients de demander conseil à leur pharmacien directement sur le site, et pour ces derniers, d'effectuer des réservations de produits à partir d'ordonnances sécurisées.

DOSSIER SPÉCIAL :
LA DISPENSATION DE L'OXYGÈNE MÉDICAL À DOMICILE

Oxypharm, filiale du groupe coopératif Astera, et ses pharmaciens BPDO (pour « Bonnes Pratiques de Dispensation de l'oxygène médical ») accompagnent les titulaires d'officine dans le développement de leur activité de dispensation de l'oxygène médical.

Le vieillissement de la population et l'inéluctable augmentation des hospitalisations à domicile qui l'accompagne font du maintien et de l'hospitalisation à domicile (MAD-HAD) un enjeu majeur de santé publique et un levier décisif du développement de l'officine. ▸

"Oxypharm est un vrai partenaire de l'officine !"

Etienne Lépy,
pharmacien titulaire aux Pieux (50)

Quelle est votre mission en tant que pharmacien dispensateur d'oxygène médical ?

E. Lépy : Ma mission va au-delà de celle de fournisseur et d'installateur. J'assure un suivi chez le patient. Après avoir installé le matériel à son domicile, je m'assure qu'il ait toutes les informations nécessaires :

- Les contacts de la pharmacie : en plus du numéro de l'officine, je leur transmets mes coordonnées ainsi que celles d'un de mes assistants pour être joignable en cas de problème.
- Une copie de l'ordonnance avec les spécifications de son oxygénothérapie.
- Le mode d'emploi simple et complet du ou des appareils installés.
- Les précautions et consignes de sécurité indispensables liées à l'utilisation de ces mêmes appareils.
- Le suivi de l'entretien de l'installation est consigné sur des fiches pour le patient ou l'aidant et pour le pharmacien.

Mais le rôle premier du pharmacien d'officine dans un exercice de dispensation à domicile de l'oxygène médical est de s'assurer du suivi du traitement prescrit par le médecin du patient. L'oxygène est un médicament dont le statut est particulier. A ce titre, il est très important que les indications du médecin (débit, nombre d'heures par jour) soient scrupuleusement suivies. Nous avons une responsabilité dans le déroulement de la thérapie.

Quel impact ces missions ont-elles sur votre rôle de professionnel de santé ?

E. Lépy : Ces missions de suivi, réalisées le plus souvent à domicile, nous amènent à entrer régulièrement dans l'intimité du patient. De là se forme nécessairement une forte proximité. C'est l'occasion de créer et de maintenir du lien avec les patients et l'ensemble du réseau des professionnels de santé (prescripteurs, infirmières…).
Je joue ici pleinement mon rôle de pharmacien.
Le maintien à domicile doit être un service de proximité et doit être exécuté par des professionnels de santé. Cette prise en compte me semble essentielle pour s'assurer de la qualité de la délivrance et de l'observance. L'officine doit trouver sa place dans cette proximité.

La dispensation d'oxygène médical a-t-elle un impact sur le développement de votre officine ?

E. Lépy : Avant d'être économique, la plus-value est surtout professionnelle. Un pharmacien n'est pas un soignant, mais le maintien à domicile en général et la dispensation d'oxygène en particulier font de nous des « auxiliaires de soin ». Cette dimension est valorisante et elle amène nécessairement un développement économique dans un second temps. Je me bats pour le maintien de la dispensation de l'oxygène médical dans le circuit officinal.
J'ai fait le choix de travailler avec la société Oxypharm parce qu'elle est un vrai partenaire de l'officine et qu'elle m'aide à développer cette activité notamment lors d'une prescription d'oxygène liquide ou lorsque le patient veut se déplacer dans une autre région.

« La pratique du MAD est l'occasion de créer et de maintenir du lien avec les patients et l'ensemble du réseau des professionnels de santé (prescripteurs, infirmières…). Nous jouons ici pleinement notre rôle de pharmacien. »

Oxypharm accompagne le pharmacien dans la dispensation de l'oxygène médical

Oxypharm, filiale de la coopérative Astera, joue pleinement son rôle de partenaire de l'officine. Les contrats de prestation passés avec un pharmacien sont créateurs de synergie entre le professionnel de santé et la société. Chacun met en œuvre son savoir-faire : le pharmacien est le garant du suivi du schéma thérapeutique de son patient (validation de la prescription, visite pharmaceutique), Oxypharm assure une dispensation à domicile dans le respect des BPDO par des techniciens-installateurs habilités.

Les pharmaciens BPDO et les infirmières Oxypharm

Le pharmacien BPDO est en contact avec les pharmaciens qui ont signé un contrat de prestation avec Oxypharm.
Il répond notamment à leurs questions, que ce soit en rapport avec l'ordonnance du prescripteur ou avec le matériel installé par Oxypharm. L'infirmière Oxypharm remplit plusieurs missions tout au long de la prise en charge du patient. Elle épaule le patient à sa sortie d'hôpital, travaille avec le prescripteur pour assurer la transmission des informations, fait le lien entre les différents acteurs de santé. Par ailleurs, elle reste en soutien lors de l'installation de l'oxygène chez les patients lorsqu'il y a des difficultés techniques comme la présence d'autres équipements médicaux.

Oxypharm encourage les pharmaciens à mettre en place la dispensation de l'Oxygène dans leur officine. Tout en assurant la prise en charge des patients chroniques, l'occasion leur est donnée de valoriser leur savoir-faire, mais aussi de pérenniser les connexions avec l'ensemble du réseau de professionnels de santé dont font partie les prescripteurs.

"Oxypharm encourage les pharmaciens à mettre en place la dispensation de l'oxygène dans leur officine. Tout en assurant la prise en charge des patients chroniques, l'occasion leur est donnée de valoriser leur savoir-faire, mais aussi de pérenniser les connexions avec l'ensemble du réseau de professionnels de santé dont font partie les prescripteurs."

Les circuits de distribution

Il existe deux circuits de distribution de l'oxygène médical :

- CERP Rouen, grossiste-répartiteur fournit l'oxygène médical dans les officines.

Les pharmaciens d'officine peuvent, grâce à ce service, servir des centres de secours, des ambulanciers, etc.

- Oxypharm peut se charger de la dispensation au domicile du patient de l'oxygène médical sur demande du pharmacien. Un contrat de prestation, signé par le pharmacien titulaire et le pharmacien BPDO décrit les rôles de chacun.

Oxypharm certifiée ISO 9001

S'appuyer sur la Qualité permet à Oxypharm d'assurer aujourd'hui une prestation de qualité pour la satisfaction des patients et des partenaires santé de l'officine (prescripteurs, infirmières etc.) ; cela permet également d'être prêt à accompagner le pharmacien vers de nouvelles opportunités sur un marché de plus en plus compétitif.

L'orientation client, l'implication de tous, l'amélioration continue sont parmi les principes qui animent Oxypharm avec un objectif unique : la satisfaction des clients.

Homefill II®,

un système unique et révolutionnaire disponible chez Oxypharm.

Homefill II® est un appareil qui apporte deux solutions complémentaires d'oxygénothérapie : une oxygénation domestique et une oxygénation de déambulation.
Le dispositif combine un premier système domestique classique, mais il dispose en plus d'un compresseur permettant au patient de se constituer ses propres bouteilles d'oxygène. Sans opposer la moindre difficulté technique, l'utilisateur a la possibilité de se constituer très rapidement et en toute sécurité ses propres recharges. Une fois pleine, le patient peut intégrer son système d'oxygénation dans un sac-à-dos spécialement conçu à cet effet et peut profiter d'une large autonomie à l'extérieur de chez lui. Oxypharm se veut partenaire de l'officine. En proposant la location du Homefill II®, la société apporte une solution qui aide à améliorer la qualité de vie du patient chronique et va renforcer le rôle du pharmacien en tant que professionnel de santé. En outre, c'est une opportunité de développer l'activité MAD-HAD à l'officine.

Le réseau "Les Pharmaciens Associés" pour développer la performance globale de l'officine

Le réseau Les Pharmaciens Associés, filiale du groupe coopératif Astera, a développé un programme complet. Il est destiné à accroître la performance de l'officine et à valoriser le rôle d'acteur de santé du pharmacien.

Ce réseau s'appuie sur les valeurs fondamentales du commerce associé : respect de l'indépendance du pharmacien, partage et éthique.

Le réseau Les Pharmaciens Associés permet de créer les conditions du développement économique, d'être accompagné par des spécialistes, d'imaginer l'avenir, d'optimiser les marges et de préserver la position de la pharmacie au cœur du système de santé français.

Rechercher la performance : des solutions sur mesure pour l'officine.

Le programme du Réseau vise à **dynamiser l'espace de vente**. Afin d'atteindre cet objectif, tous les leviers de la performance de l'officine sont actionnés : merchandising, campagnes d'animation, politique de prix, accueil clients, qualité de services, équipe…

Géomarketing et analyse de l'environnement

Ce programme de développement est piloté par un CDO (Conseiller en Développement Officinal) expérimenté. Il met en place avec le pharmacien des solutions très personnalisées afin de tirer le meilleur parti du potentiel de l'officine. Sa méthode : compréhension des contraintes et des besoins du pharmacien, identification des opportunités, utilisation d'outils puissants et mise en œuvre d'actions concrètes.

Placer le patient au cœur des préoccupations du pharmacien.

La vraie valeur ajoutée du pharmacien est sa proximité avec le patient et sa capacité de conseil. Le réseau Les Pharmaciens Associés construit sa différence sur cette base.

Pour cela, il met en œuvre des campagnes de prévention et de dépistage, des outils de conseil et de communication **valorisant le rôle incontournable du pharmacien.**

Ici, maintien à domicile rime avec confort.
Ici, nous avons à cœur de prévenir l'hypertension
Votre pharmacien vous invite à contrôler votre tension

Campagnes MAD et hypertension artérielle

Trouvez les bonnes solutions collectivement.

Devenir plus fort collectivement pour être **plus fort individuellement.** Telle est la philosophie du réseau Les Pharmaciens Associés. Ainsi, à fréquence régulière, le réseau Les Pharmaciens Associés organise des réunions d'échanges en région, destinées à réfléchir à **des solutions concrètes pour l'officine.**

Les bénéfices de la mutualisation des moyens sont multiples : rompre l'isolement, échanger avec ses confrères, s'enrichir de l'expérience des autres, partager les bonnes pratiques, préparer ensemble les actions, trouver des pistes d'avenir pour la pharmacie.

Optimiser les achats : gagner du temps au profit du conseil.

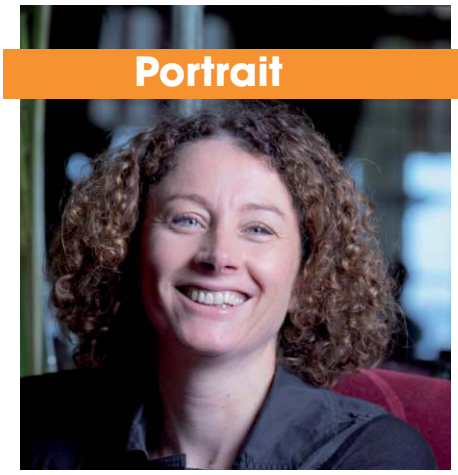
Le réseau Les Pharmaciens Associés et la Centrale des pharmaciens ont négocié auprès d'une centaine de laboratoires et de partenaires des accords d'approvisionnements directs et sur plate-forme.

Ils permettent aux pharmaciens de simplifier la tâche fastidieuse d'achats, **de gagner du temps** et surtout de se consacrer pleinement **à leur mission de conseil.**

Les "Pharmaciens Associés", le réseau unique qui fait bénéficier les pharmaciens d'une force plurielle.

Pour plus d'informations sur le réseau Les Pharmaciens Associés, contactez votre Conseiller commercial habituel.

les pharmaciens associés



Hélène Laloux,

Conseillère en Développement Officinal du réseau "Les Pharmaciens Associés"

Le CDO, le véritable copilote de votre officine

Véritable copilote de votre officine, le CDO (Conseiller en Développement Officinal) est investi d'une mission prioritaire : développer la performance de votre officine et de votre équipe.

- **Sa méthode : établir des diagnostics, fixer les priorités, définir des plans d'actions concrets, apporter conseil et expertise, former les équipes, faire passer des messages, évaluer les résultats.**
- **Ses moyens : des services puissants et performants développés dans le cadre du programme réseau.**
- **Ses atouts : son expertise du point de vente, sa vision de la pharmacie et son passage régulier dans l'officine.**

Pouvez-vous nous raconter votre parcours ?

Hélène Laloux : J'ai obtenu une Maîtrise en Gestion et Management des établissements de Santé ainsi qu'un Master Répartition. Une fois diplômée, j'ai commencé ma carrière à l'agence CERP Rouen de Toulouse en tant que Conseillère commerciale. Trois ans plus tard, j'ai accepté le poste de Conseillère merchandising que j'ai occupé pendant cinq ans et j'ai pu étudier plus de 300 pharmacies. En 2009, lorsque le réseau Les Pharmaciens Associés s'est créé, on m'a proposé de faire partie de son édification. J'ai tout de suite accepté.

Quelles sont les missions d'un CDO au Réseau ?

H.L. : Nous accompagnons les pharmaciens dans le développement de leur entreprise. Concrètement, nous les aidons à mettre en place une politique de prix et un merchandising adaptés à leur environnement, nous créons dans les officines une dynamique en développant les animations commerciales, nous les aidons à optimiser la qualité du conseil officinal et les techniques de vente, nous cherchons avec eux les leviers pour développer leurs ventes, nous leur donnons des conseils et techniques en management des équipes officinales. Chaque CDO prend environ 25 pharmacies en charge. Nous devons ainsi établir une connexion avec les adhérents basée sur la confiance. C'est particulièrement important au vu des responsabilités que nous confient les titulaires avec lesquels nous sommes en relation.
Nous avons également une mission commerciale au sein du réseau Les Pharmaciens Associés : nous recherchons activement les pharmaciens adhérents de demain… Dans cet exercice, si mon expérience de Conseillère commerciale m'est tout à fait profitable, je sais aussi que je peux compter sur les directeurs d'agence CERP Rouen, leurs Conseillers commerciaux ainsi que ceux des autres filiales du Groupe. Il y a une très bonne synergie entre eux et nous : ce sont nos principaux apporteurs d'affaires.
Les CDO sont sur le terrain pour impulser du dynamisme au sein des officines de nos adhérents et ainsi permettre aux bonnes idées de germer chez chacun d'eux.

Dites-nous quelles sont, d'après vous, les qualités requises pour ce poste ?

H.L. : Il faut avoir une très bonne connaissance du marché de la pharmacie. Les CDO doivent avoir le sens de l'écoute et de l'empathie à l'égard des pharmaciens. Nous devons aussi faire preuve d'une grande qualité d'analyse, de synthèse et de pédagogie. Notre rôle est de répondre aux attentes des adhérents, de comprendre ce qui leur pose problème. Par conséquent, nous devons rester dynamiques en toute occasion.
Nous sommes avant tout présents sur le terrain en qualité de conseil pour le développement des officines. Nous devons donc parfaitement maîtriser tous les leviers qui permettent de renforcer l'activité du point de vente des adhérents. Nous devons également être en mesure d'identifier les forces et les faiblesses de chaque officine pour convenablement exploiter les atouts et apporter des solutions aux problématiques rencontrées.

Diriez-vous de votre métier qu'il est indissociable de la coopérative Astera ?

H.L. : Le groupe Astera est une coopérative qui repose sur des valeurs qui prônent l'indépendance des pharmaciens. De ce fait, le réseau Les Pharmaciens Associés, fondé sur le modèle économique du commerce associé, est la continuité logique de la coopérative. Il s'adresse aux pharmaciens qui souhaitent pérenniser leur indépendance et développer leur officine.
Le Réseau a tous les atouts pour réussir : la synergie d'un groupe, la motivation et l'expérience d'une équipe et la satisfaction des adhérents.

Astera, une offre de services complète pour le développement de l'officine !

CERP Rouen

Oxypharm

Isipharm • Eurolease • Centrale des Pharmaciens
Réseau Les Pharmaciens Associés

Eurodep • 1ère Ligne

- **Répartition :** maîtriser son approvisionnement,
- **Soins à la personne :** développer son activité MAD,
- **Services aux pharmaciens :** accroître la performance de son officine,
- **Services à l'industrie :** bénéficier du direct officine.

astera

Coopérative de pharmaciens

L'UFC Que Choisir démasquée

L'association des consommateurs UFC-Que Choisir avait (…) décidé de lancer une nouvelle enquête sur le prix des médicaments OTC et la qualité du conseil officinal. Depuis samedi dernier, les clients mystères, particulièrement bien briefés, poussaient incognito la porte de certaines officines. Jusqu'à ce que le protocole de l'enquête se retrouve sur Internet. Démasquée, l'UFC-Que Choisir a préféré suspendre l'opération.

Le Quotidien du Pharmacien – 10 novembre 2011

Cyclamed lance une campagne de sensibilisation auprès des collectivités locales.

Les collectivités locales sont d'importants relais d'information de proximité. Elles participent déjà à l'information de leurs administrés au retour des Médicaments Non Utilisés (MNU) en pharmacie. En lançant une campagne de sensibilisation auprès d'elles, l'objectif est de renforcer la mobilisation des responsables des communes pour cette démarche éco-citoyenne.

Celtipharm

9 novembre 2011

Projet de loi Médicament Retour à la case départ

Comme sur le Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale, les députés et les sénateurs n'ont pas réussi à se mettre d'accord en commission mixte paritaire sur le projet de loi relatif au renforcement de la sécurité sanitaire du médicament. Le texte doit donc être à nouveau discuté par les deux chambres, avant que l'Assemblée ne finisse par trancher.

Le Quotidien du Pharmacien – 21 novembre 2011

L'article 39 adopté

Cet article introduit progressivement une part d'honoraires dans la rémunération des officinaux. Dispensation, participation à des actions de dépistage ou de prévention, accompagnement de patients atteints de pathologies chroniques, actions destinées à favoriser la continuité et la coordination des soins, ainsi que toute action d'amélioration des pratiques et de l'efficience de la dispensation pourront désormais se doter d'une rémunération spécifique qui ne sera plus liée à la marge réalisée sur les médicaments, mais à la réalisation d'objectifs de santé publique.

La Revue Pharma - novembre 2011

La profession s'engage vers l'honoraire

Rien ne semble pouvoir aujourd'hui s'opposer à l'évolution du mode de rémunération vers une part d'honoraires. La profession et les pouvoirs publics sont d'accord sur ce principe. Cette révolution pour l'officine est l'un des enjeux majeurs des négociations qui débutent.

Profession Pharmacien – octobre 2011

L'Ordre des pharmaciens se réjouit de l'abandon par la Commission européenne de toutes les procédures contre l'officine

La présidente de l'Ordre des pharmaciens, Isabelle Adenot, a exprimé sa satisfaction vendredi à la suite d'une décision de la Commission européenne de clore l'ensemble des procédures en infraction lancées contre des Etats-membres sur les règles de propriété ou encore l'installation des officines.

APM – 25 novembre 2011

Internet : le ministre précise sa position

Lors de sa visite au Congrès national des pharmaciens, le ministre de la Santé a tenu à préciser sa position concernant la vente de médicaments sur la Toile. «Le code de la santé publique ne contient aucun principe d'interdiction, ni d'autorisation de vente de médicaments sur Internet, rappelle-t-il. J'ai bien conscience qu'il y a des règles européennes. Mais il y a un principe que l'on ne m'ôtera pas de l'esprit, un médicament n'est pas un bonbon et ne peut être vendu n'importe où et n'importe comment…»

Le Quotidien du Pharmacien – 27 octobre 2011

Adoption définitive du PLFSS pour 2012

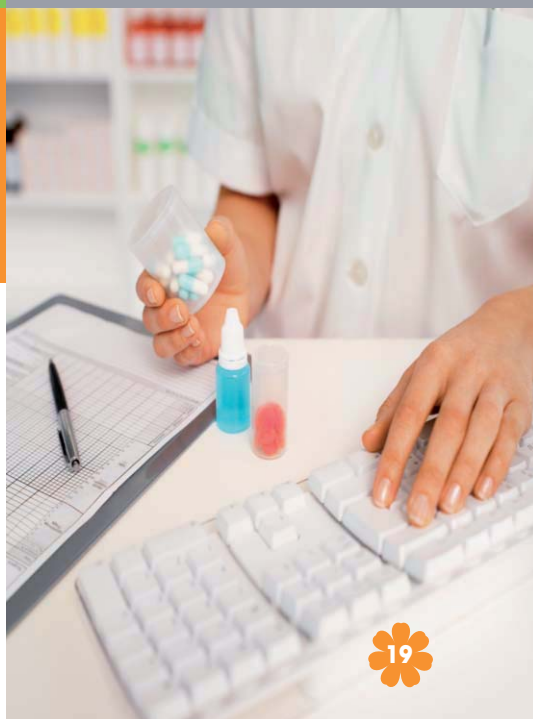
Les députés ont adopté mardi le projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) pour 2012 dans sa version définitive.
(…)
Le PLFSS pour 2012 introduit notamment des mesures d'évaluation médico-économique des produits de santé, une réforme de la rémunération de l'activité officinale, la création dès 2012 d'un Fonds d'intervention régional (FIR) géré par les agences régionales de santé (ARS) et intègre des objectifs de performance dans les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) des établissements hospitaliers.

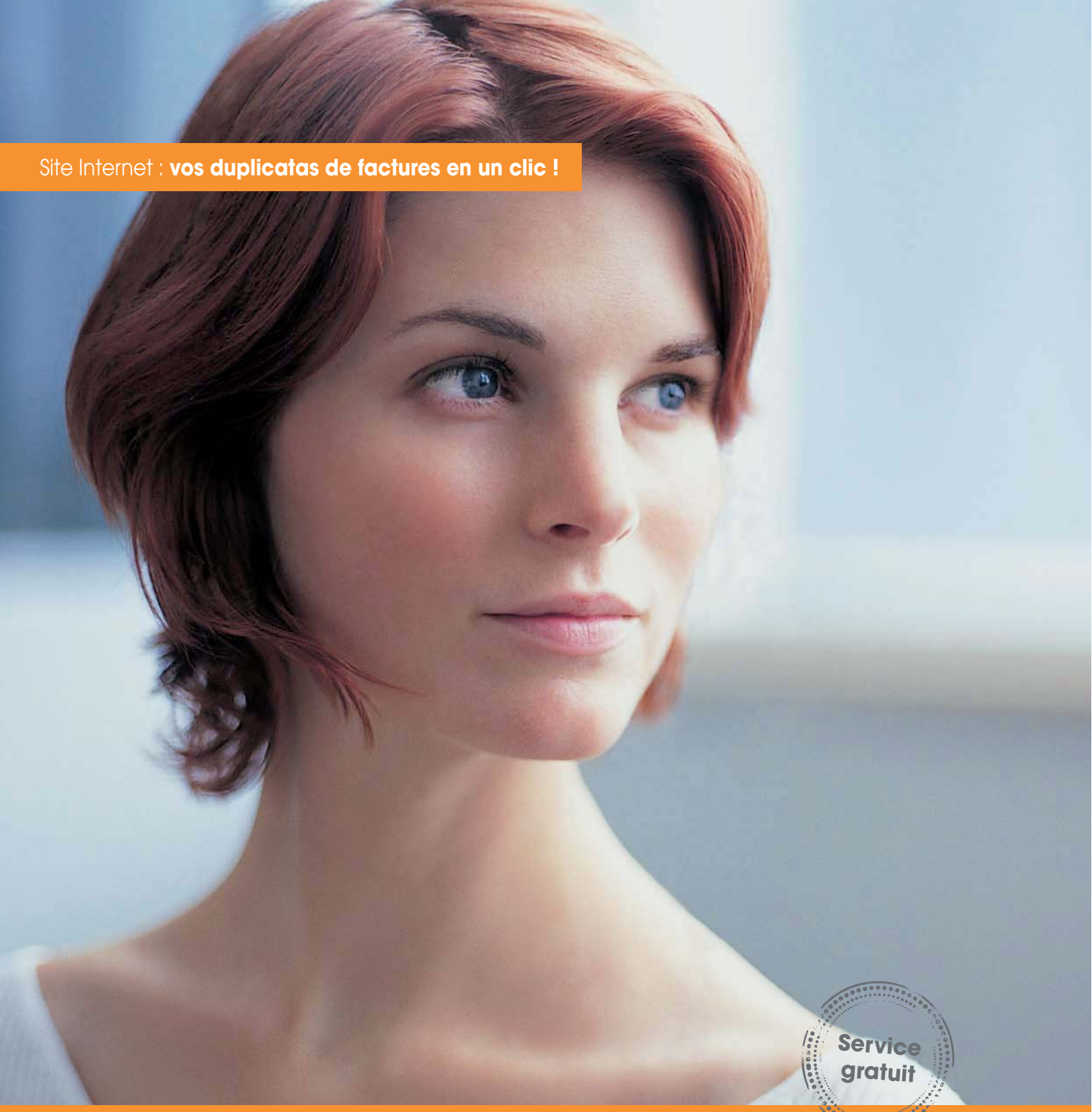
APM – 29 novembre 2011

Le dossier pharmaceutique méconnu du grand public, selon un sondage réalisé pour le Ciss

L'existence et les fonctionnalités du dossier pharmaceutique (DP) sont peu connues du grand public, ce qui montre la nécessité d'une meilleure information par les pharmaciens, montre un sondage Viavoice réalisé pour le Collectif inter associatif sur la santé (Ciss).

APM - 15 novembre 2011





Acteur de santé à part entière, nous savons que votre temps est précieux.

J + 1 après l'émission d'une facture, sur simple demande, obtenez votre duplicata au format PDF.

Pour découvrir en avant première ce service entièrement gratuit, rendez-vous sur le site www.astera.coop

Votre site internet Astera est conçu pour vous faire gagner du temps, non seulement dans la gestion quotidienne de votre officine, mais également dans les réponses apportées à vos patients au comptoir.

En 2012, faites rimer sérénité avec www.astera.coop !

Répartition • Soins à la personne • Services aux pharmaciens • Services à l'industrie

astera